



## PROGRAMA CENTRALIZADO DE MEDIACIÓN DE QUEJAS

El Programa Centralizado de Mediación de Quejas procesa, arbitra y rastrea quejas contra compañías grandes dentro de las industrias reguladas. Esto es particularmente benéfico para identificar problemas recurrentes dentro de las operaciones de una compañía. La participación en la mediación es voluntaria y gratuita.

Si quisiera participar en el programa, por favor llame al (916) 574-7950.

### SERVICIOS DE REMISIÓN

Podemos ayudarlo aun si su queja no se relaciona con el tipo de disputas en que nosotros mediamos. El Centro de Información del Consumidor proporciona información y remisiones para cualquier asunto del consumidor.

Llame a nuestro número gratuito, 1-800-952-5210, o consulte nuestro sitio Web en [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov) para pedir ayuda.



## UBICACIONES DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN DE QUEJAS

1625 N. Market Blvd., Suite S-202  
Sacramento, California 95834  
(916) 574-7950

1180 Durfee Avenue, Suite 125  
South El Monte, California 91733  
(626) 575-7037

3737 Main Street, Suite 650  
Riverside, California 92501  
(951) 782-4263

22320 Foothill Blvd., Suite 500  
Hayward, California 94541  
(510) 888-7062

**O consúltenos en línea en  
[www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov)**

Si desea ejemplares de este folleto, escriba a:

Department of Consumer Affairs  
Consumer and Community Relations Division  
Complaint Mediation Program  
1625 N. Market Blvd., Suite S-202  
Sacramento, California 95834

O llámenos sin costo al  
1-800-952-5210

Estado de California

DEPARTAMENTO DE  
ASUNTOS DEL  
CONSUMIDOR

# PROGRAMA DE MEDIACIÓN DE QUEJAS



Arnold Schwarzenegger, Gobernador del  
estado de California

Rosario Marin, Secretaria de Estado y  
Agencia de Servicios al Consumidor

Charlene Zettel, Directora del  
Departamento de Asuntos del Consumidor

ZANJAMOS LA BRECHA PARA  
LOGRAR SOLUCIONES DE DISPUTAS  
MUTUAMENTE ACEPTABLES

Llámenos sin costo al 1-800-952-5210.



## ¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN DE QUEJAS?

El Programa de Mediación de Quejas es parte de la División de Relaciones con el Consumidor y la Comunidad del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA). El programa es responsable de arbitrar en quejas del consumidor que se hayan presentado contra las siguientes industrias: reparación de automóviles, accesorios domésticos, reparación de aparatos electrónicos y eléctricos, investigadores privados, seguridad privada, alarmas con-tra robos, recuperación, cerrajería, guardas de seguridad, entrenamiento en macanas y armas de fuego, auxiliares de oído, cementerios y funerarias y escuelas privadas de post-secundaria y vocacionales.

### ¿QUÉ ES UN MEDIADOR?

Un mediador es una tercera persona neutral y objetiva, que ayuda al consumidor y al negocio a alcanzar una solución aceptable para ambos en una disputa. El mediador puede proponer condiciones para dirimir el conflicto, pero no decide cómo haya de resolverse.

### ¿QUÉ HACE UN MEDIADOR?

- Escucha a ambas partes.
- Permanece imparcial.
- Revisa la queja para ver si se violaron leyes o reglamentos.
- Ayuda a las partes a alcanzar una solución aceptable para las dos.



## ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE MEDIACIÓN?

- El consumidor presenta su queja en uno de los cuatro centros o en línea en [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov).
- El personal del Programa de Mediación de Quejas la revisa para determinar si cae en su jurisdicción. Si se determina que la queja entra en su jurisdicción, se le asigna un mediador capacitado.
- El mediador se comunica con el consumidor y con el negocio, por teléfono o correo electrónico para recabar más información.
- El mediador ayuda a las partes en disputa y explora opciones de arreglo, con el fin de llegar a una solución aceptable para ambas partes.
- Si no se resuelve la disputa, el mediador asesora al consumidor sobre su derecho a presentar una acción judicial civil o de reclamo menor.
- Si se encuentran violaciones a la ley, el mediador toma las medidas apropiadas para que el negocio cumpla con la ley; las quejas con violaciones graves se remiten al personal de cumplimiento del DCA para mayores investigaciones y medidas disciplinarias, si son apropiadas.

### ¿EN QUÉ TIPO DE DISPUTAS MEDIA EL PROGRAMA?

- Reembolsos
- Reparaciones / volver a hacer el trabajo
- Servicios
- Intercambio de productos
- Contratos de servicio de aparatos electrónicos y eléctricos
- Cumplimiento de contratos y garantías

## BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN

- Los servicios de mediación son gratuitos.
- Reduce la necesidad de costosas intervenciones de los tribunales.
- Da margen a mayor número de soluciones posibles.
- Procesamiento oportuno de quejas.
- Menos estresante.
- Fomenta la comunicación y refuerza la relación futura de las partes, aclarando problemas, intereses y necesidades.
- Conveniente y efectiva.
- Permite que el programa rastree prácticas engañosas y ayuda al DCA a tomar medidas disciplinarias cuando es apropiado.



## TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES Y OTROS RECURSOS CIVILES

Si las disputas no pueden resolverse con el proceso de mediación, el Programa de Mediación de Quejas asesora al consumidor sobre la posibilidad de continuar el caso en el sistema judicial civil, ya sea en el tribunal de reclamos menores o mediante los servicios de un abogado privado.